MINISTRY OF COMMUNITY AND SOCIAL SERVICES

AND

MINISTRY OF CHILDREN AND YOUTH SERVICES

2004-2005
Accessibility Plan

Ontario

105-00792/

Table of Contents

Introduction	Page 3
Message from Minister of Community and Social Services	Page 4
Message from Minister of Children and Youth Services	Page 5
Joint Accessibility Plan	Page 6
Report on Achievements of 2003-2004 Planning Commitments	Page 7
Commitments and Strategies for 2004-2005	Page 26
For more information	Page 38

Introduction

In December 2001, the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) was passed into law. Its purpose is to improve opportunities for people with disabilities and to provide for their involvement in the identification, removal and prevention of barriers to their full participation in the life of the province.

One of the requirements under the ODA is that Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities and public transportation organizations develop annual accessibility plans to make policies, practices, programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. The plans must be available to the public.

This document is the second annual accessibility plan developed by the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Children and Youth Services. It highlights achievements of the 2003-04 plan and outlines commitments for 2004-05 so that no new barriers are created and existing ones are removed over time.

Ministries across government are increasing awareness of accessibility and integrating accessibility into daily business practices in a number of areas, including staff training, public information, facilities, and program and service delivery processes.

The Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Children and Youth Services intend to build on their achievements by implementing initiatives that support the government's efforts and commitment to continue to make Ontario an inclusive and accessible province where people of all abilities have a chance to fully participate and achieve their potential.

Message from the Minister of MCSS

The Ministry of Community and Social Services has made great strides in identifying, removing and preventing barriers to people with disabilities and ensuring equal access to all information, policies and programs. Our staff has embraced the challenge of ensuring that all Ontarians have equal opportunity to live, work and participate in the diverse activities available in our communities.

In 2004/2005, several key activities were undertaken to produce our year-two accessibility plan and to help us work toward the government's shared goal of an inclusive and accessible Ontario.

Our ministry has reduced barriers to information on a number of ministry programs, services, and supports by providing accurate information on the Internet. This allows easy access from local communities and makes information accessible to those who use assistive devices to operate their computers.

We've put innovative programs in place to support community projects that meet the needs of children and families, and we've endeavoured to remove barriers to employment faced by people with disabilities.

The McGuinty government is working to strengthen communities so that they can offer a high quality of life for Ontarians of all abilities.

Our ministry is strongly committed to improving accessibility for all people with disabilities. I believe we are delivering the real, positive change that will make Ontario strong, healthy and prosperous.

Hon. Sandra Pupatello
Minister of Community and Social Services

Message from the Minister of MCYS

It is my pleasure to share the many successes the Ministry of Children and Youth Services has celebrated this past year in working toward the government's goal for an inclusive and accessible Ontario.

The Ministry of Children and Youth Services was created in November 2003 to concentrate our government's programs and services for children and youth in a dedicated ministry. From the beginning, our new ministry committed to work in the interests of all children and youth, so that they have access to opportunities to live, work and participate in the wide range of activities available in our communities.

Our Accessibility Plan is a joint plan with the Ministry of Community and Social Services, as we continue to work together closely to provide accessible programs, services and supports for children, youth and families.

We have implemented specific projects and activities in barrier identification, removal and prevention in all communications, facilities and technology. We have applied practical solutions so that the information on our websites is complete, usable and easily accessible to everyone.

Our goal is to enhance the lives of children and youth with disabilities and their loved ones by developing innovative programs and services. We are promoting community awareness and understanding as we all work toward an inclusive and accessible Ontario.

The McGuinty government is working to build strong and liveable communities that offer a high quality of life for Ontarians of all abilities and real, positive change that will make Ontario strong, healthy and prosperous.

Hon. Marie Bountrogianni
Minister of Children and Youth Services

Joint Accessibility Plan

This is the second joint accessibility plan for the Ministry of Community and Social Services (MCSS) and the new Ministry of Children and Youth Services (MCYS).

MCYS, originally named the Ministry of Children's Services, was created in November 2003 to bring together the provincial government's programs and services for children and youth and ensure a seamless service delivery system for children, youth and their families. MCYS provides funding for child welfare, family intervention services, children's community support services, children's mental health services, children's treatment centres and child care. Services include intensive behavioural intervention for children with autism, hearing loss screening programs for infants, preschool speech and language services, services and supports to children with special needs, services for youth in conflict with the law, and the Office of Child and Family Service Advocacy.

MCSS provides income and employment support to people with disabilities (the Ontario Disability Support Program) and it supervises the administration of financial and employment assistance to people in need and shares the cost of that assistance (Ontario Works). In addition, the ministry provides funding for supports and services for people with special needs, community and developmental services, Aboriginal people, and people who are homeless or otherwise socially disadvantaged in society, as well as for victims of violence against women. MCSS also provides funding to non-profit agencies for interpreter and intervenor services for people who are deaf, deafened, hard of hearing or deaf-blind.

MCSS and MCYS will continue to share administrative services such as human resources, financial planning, corporate policy and communications. As such, accessibility commitments impacting these business areas will continue to be a shared effort. In addition, many of the services and programs will continue to be delivered through the existing network of province-wide regional offices. As these offices continue to support the services and programs of both ministries, their efforts to identify, remove and prevent barriers to people with disabilities will also be shared.

The plan also highlights the accessibility achievements and future commitments that are unique to the service, program, policy or work of one ministry. For initiatives that are unique to one ministry only, the plan refers to the name of that ministry or the relevant branch, program or service.

Report on Achievements of 2003-2004 Planning Commitments

In this section, we are presenting our achievements for the period from September 2003 to September 2004. While we are proud of these accomplishments, we also recognize that there is more work to be done and the process of removing barriers will be ongoing. The ministries are strongly committed to improving accessibility for people with disabilities in all aspects of our work.

Joint MCSS and MCYS Achievements for September 2003 - September 2004

Commitment:

The accessibility planning committee will continue to meet to implement the ministries' accessibility plan. The Committee will provide a focal point for questions about accessibility planning.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- The accessibility planning committee members continue to act as co-ordinators for gathering information on accessibility-related issues from their respective divisions, branches, or union members.
- The ministries' Ontarians with Disabilities Act , 2001(ODA) lead, based in the human resources branch (HRB), actively liaises with ODA leads from other ministries to share information, ideas and strategies, and will continue to look for further opportunities to collaborate. Over the year, the ODA lead has also responded to a variety of questions on accessibility and will continue to provide a focal point for accessibility issues.

Commitment:

Maintain and monitor the confidential accessibility planning electronic mailbox account to allow employees to continue to identify barriers to people with disabilities in any aspect of their work.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- By September 2004, a number of employees had identified barriers and offered suggestions on accessibility planning through the confidential e-mail account, as well as through their managers and ODA leads.
- Two dedicated, confidential e-mail accounts, one for each ministry, have been created. The MCYS account is access.mcys@css.gov.on.ca. The MCSS account is access.mcss@css.gov.on.ca. The accounts are regularly monitored and content of the messages, without any personal identifying information, is forwarded to the relevant member of the accessibility planning committee for consideration in future accessibility and business planning.

Commitment:

To ensure that future proposed programs and services stemming from the business planning process do not create barriers, HRB will develop a checklist on ODA compliance for staff to use during the business planning process. For example, this checklist will help to integrate accessibility planning considerations into procurement, communications, and accommodation decisions.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- In November 2003, HRB developed an accessibility checklist to assist staff in considering accessibility in the business planning process.
- In early 2004, a new results-based planning process was introduced and HRB staff reviewed new business proposal notes and provided comments on accessibility considerations.

Commitment:

The HRB will also develop materials on ODA requirements to include in the training session for ministry staff involved in the business planning process.

Status: Completed

Action and Timeframe:

An ODA module was developed and incorporated into the business planning training package that was delivered in November 2003.

Commitment:

The HRB will develop a training framework and curriculum for new managers that will include an ODA module.

Status: Completed

Action and Timeframe:

Management Board Secretariat (MBS) has developed and piloted a similar training framework for new managers across the Ontario Public Service (OPS). Participants are informed that ODA training is a requirement and that the training is available online. Material provided to the participants also makes reference to ODA legislation and refers participants to the online training. HRB is adopting this framework and material for use in both MCSS and MCYS.

Commitment:

A handout on ODA rights and responsibilities will be developed and included in the participant's handout package for the orientation session for new employees. Similar content will be included in the online orientation website. In addition, new managers and supervisors will be directed to complete the online ODA training.

Status: In progress

Action and Timeframe:

- A handout on rights and responsibilities for accommodating employees, applicants, and members of the public with disabilities has been created.
- A memorandum was sent to senior management asking them to help ensure that all new managers and supervisors complete the ODA computer-based training module on employment accommodation by September 30, 2004.
- To support managers in providing effective employment accommodations to employees with disabilities and injuries, the human resources network, a group of human resources managers from across the ministries, created the *MCSS and MCYS Return to Work and Employment Accommodation Reference for Managers*. This document was shared with managers in August 2004.
- Two special information sessions on employment accommodation and the workplace safety and insurance program were delivered by HRB to managers in two regional offices in November 2003 and May 2004.

Commitment:

Support managers in effectively locating consultants to assist in accommodating employees and applicants with disabilities or health issues by developing a request for qualification for ergonomic consultants.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- A draft request for qualification to providers of ergonomic services has been developed.
- Further consideration is being given to establishing an OPS-wide approach for contracting ergonomic consultants.

Commitment:

Research into the practices of other jurisdictions will be conducted to identify a variety of strategies for effective evacuation of people with disabilities. This review will be made available to managers to assist them in updating or creating site-specific evacuation plans to meet the individual needs of people with disabilities in their buildings.

Status: Research was completed.

Action and Timeframe:

- Research into evacuation practices of other jurisdictions was completed.
- The review included an evaluation of evacuation products by three ministry employees with disabilities.
- An occupational therapist was contracted to assist the employees and the occupational health and safety staff with the evaluation.
- Reports for individual employees have been shared with their respective managers for consideration.
- The results of the research indicated that a case-specific approach is more appropriate in developing an effective evacuation strategy.

Commitment:

The contract requirements for vendors who provide employee assistance programs (EAP) to ministry staff will be reviewed to determine if a TTY line is available and if their website is accessible.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- The accessibility of website and telephone services provided by the five firms currently delivering employee assistance programs (EAPs) to the ministries was reviewed.
- The current EAP contracts expired at the end of September 2004 and one service provider for the whole OPS has been selected. The ministries requested that accessibility requirements be included as criteria for selecting the new service provider.

Commitment:

Recruitment procedures and practices will be reviewed to determine if any barriers exist. This initiative will include research on best practices in other jurisdictions.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- Research identified accessible recruitment practices and issues from a wide variety of organizations and jurisdictions.
- The research was used to develop a survey to examine current recruiting and hiring practices as they related to attracting people with disabilities. The survey was conducted in February 2004 and a report was prepared.

Commitment:

The HRB will review TTY line access to ministry offices that serve the public.

Status: Completed

Action and Timeframe:

A survey of more than 40 TTY numbers in MCSS and MCYS was conducted and a summary report of the findings was completed in August 2004.

Commitment:

Create an online toolkit on the appropriate use of TTYs and make it available to all staff.

Status: In progress

Action and Timeframe:

A practical guide for TTY users in MCSS and MCYS has been drafted based on best practice research. The guide is in the process of being reviewed by employees who use TTYs.

Rationale:
It was determined that a review of the guide by employees who use TTYs is an important step. The completed document will be placed on the accessibility intranet website of each ministry by December 2004.

Commitment:
Inform staff of the procedures for responding to requests for alternate formats of official documents.

Status: Completed

Action and Timeframe:
The OPS *Guide to Alternate Formats for Government Publications* has been posted on the MCSS and MCYS accessibility intranet website where it is available to all staff.

Commitment:
Develop a checklist for providing accessible meetings and make it available to staff.

Status: In progress

Action and Timeframe:
- Research identified a variety of checklists being used in other ministries and jurisdictions. A best practice checklist is currently being developed and will be made available on the accessibility intranet websites by January 2005.
- Invitations to orientation sessions for new employees, make-a-difference recognition events, and the MCSS leadership day, included offers of accommodation for all attendees.

Commitment:
Revise the *Manager's Guide to Accommodations Services* (a guide on building and office design) to include sections on the accommodation of employees with disabilities and the requirements of the ODA.

Status: Completed

Action and Timeframe:
The *Guide to Accommodation Planning and Management*, including a section on ODA accessibility requirements, was completed in February 2004 and shared with corporate and regional offices.

Commitment:
Implement new Government of Ontario barrier-free design guidelines when the Ontario Realty Corporation (ORC) releases them.

Status: In progress

Action and Timeframe:
This commitment will be implemented when the guidelines are available.

Commitment:
Review and verify potential barriers that were identified during the barrier identification exercises. Areas to be reviewed include physical barriers relating to limited accessible parking, office and washroom doors, layout of work areas, meeting areas and an elevator. The ministries will create a list of priorities for action.

Status: Completed

Action and Timeframe:
Barriers were identified, reviewed and prioritized in 2003 and again in 2004. A list of priorities for action was prepared and is being addressed.

Commitment:
The communications and marketing and human resources branches of MCSS and MCYS will work together to increase awareness among all staff of the ministries' ODA responsibilities and of disability issues.

Status: Completed

Action and Timeframe:
The focus of the strategy was the development of a central intranet site devoted to providing information on disabilities, barriers, and accessibility to all staff. The site was launched in September 2004 on both the MCSS and the MCYS intranets. The website provides a focal point for staff for information on accessibility. Accessibility information will also be integrated into other resources where appropriate.

Commitment:
The web master will conduct accessibility reviews of all new webpages for the Internet to ensure they meet accessibility standards.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:
All new material posted to the ministries' Internet sites is reviewed and tested to ensure that it is ODA compliant.

Commitment:
Purchase a TTY for the communications and marketing branch.

Status: Completed

Action and Timeframe:
A new TTY line was installed in the communications and marketing branch in 2003. Staff received training on the use of the TTY.

Commitment:
Research options for more efficiently providing alternate format versions of official ministry documents.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:
- Official ministry publications are posted on the Internet websites in three accessible formats (Microsoft Word, HTML and PDF).
- In January 2004, the financial planning and business management branch, which supports both ministries, distributed the ministry's transfer payment budget package, a tool to assist transfer payment agencies in preparing their service/budget submissions, in both Excel and Microsoft Word formats to allow easy conversion to alternate formats if required.

Commitment:
Inform all staff of their responsibility for complying with the *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act, 2001* when the guidelines are distributed by Management Board Secretariat (MBS).

Status: In progress

Action and Timeframe:

Ongoing

Rationale:

As a general practice, ministry staff consider accessibility issues when obtaining goods and services for the ministry. With the Government's recent release of formal procurement guidelines, ministry processes will be formalized in 2004-05 and communicated to staff to ensure compliance and consistency.

Commitment:

The human services information and information technology cluster (HSC), responsible for information technology systems, will research accessibility standards for information hardware and software.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

The HSC, which serves both ministries, will co-ordinate the process of obtaining information on existing accessibility standards for information and information technology. Information available from organizations of and for people with disabilities in Canada and elsewhere will also be reviewed.

Rationale:

This is a multi-year project designed to develop a knowledge base in the HSC in the area of assistive technology and its relationship to networks, hardware, configuration, licensing, planning, enhancement, desktop resources, and renewal. The HSC is currently reviewing material from the World Wide Web Consortium, Adaptive Technology Resource Centre of the University of Toronto and the Assistive Devices Industry Office of Industry Canada. HSC is also reviewing material from developers of assistive technology and from organizations of and for people with disabilities such as Literacy for Independent Living, a project of the Canadian Association of Independent Living Centres (CAILC).

Commitment:

The human services information and information technology cluster will develop a procedure for ministry information systems staff to identify and report accessibility barriers in information systems.

Status: In progress

Action and Timeframe:

- The business consultants/quality assurance managers (BCQAs) within the HSC will be the first point of contact regarding information and information technology accessibility related issues.
- By December 31, 2004, HSC business consultants will develop a process, in conjunction with the ministry business areas, to help report and address information technology accessibility issues.
- On an ongoing basis, the BCQA managers will review ministry business planning for information and information technology initiatives and identify the need for consideration of accessibility issues.

Additional Achievement:

MCSS and MCYS jointly announced a $10 million funding increase to quadruple the number of people who benefit from Ontario's home and vehicle modification program. The program is also being extended to include children with disabilities. As a result of these enhancements, many more people with disabilities will enjoy the dignity and satisfaction that comes with living independently.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- Beginning this fiscal year, this significant funding boost will help up to an additional 1,000 people a year make their homes safer or modify their vehicles.
- The program will now serve children with disabilities for the first time.
- The program will also now cover the costs for vehicle modification to support people with disabilities to participate in community life, educational activities or attend necessary medical services.

Additional Achievement:

The corporate policy and intergovernmental affairs branch, which serves both ministries, created a draft cabinet submission checklist that incorporates accessibility considerations into the cabinet submission process.

Status: Completed

Action and Timeframe:

The draft cabinet submission checklist was developed in the fall of 2003.

MCSS Achievements for September 2003 to September 2004

Commitment:

Make the MCSS intranet site (an internal ministry website available to all staff) accessible. An intranet strategy will be developed by March 2004.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

All new material posted to the MCSS intranet site for staff is reviewed and tested to ensure that it is ODA compliant. An action plan to make current material accessible has been drafted and will be submitted for approval.

Commitment:

Purchase a TTY for the service delivery model technology (SDMT) help desk that offers technical support for the SDMT software.

Status: Completed

Action and Timeframe:

A TTY was purchased and installed at the SDMT help desk.

Commitment:

Research best practices on managing fragrance sensitivity in the workplace.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- Research was conducted on fragrance sensitivity in the workplace. The research identified best practices from several different organizations and jurisdictions across North America.
- The human resources branch sent an internal memorandum educating staff on the potential health issues associated with scented products in the workplace because of the existence of employees with fragrance sensitivities in the branch.

Commitment:

The Ontario Disability Support Program (ODSP) disability awareness training session will be reviewed and upgraded. The new content will be incorporated directly into the current ODSP training module. This will make disability awareness an integral component of program training for ODSP staff and is designed to improve customer services to ODSP clients. In addition, the ministry will get organizations involved in helping to improve disability awareness training for staff.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- During the year, awareness, access, and accountability (AAA) regional workshops were conducted for all ODSP staff to enhance disability awareness. The workshops focused on the need to raise awareness and understanding of the issues faced by people with disabilities, strengthen knowledge on the types of supports available to deliver service, and reinforce accountability as a service provider.
- Organizations of and for people with disabilities were invited to participate in each of the sessions.

Commitment:

The disability adjudication unit's (DAU) processes will be reviewed to identify and remove barriers to ODSP applicants.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- The DAU working group, which includes members of the ODSP Action Coalition, a coalition of organizations of and for people with disabilities, continues to identify issues and discuss strategies to improve access to the ODSP.
- The self-report form has also been revised to capture additional information on education and work history to assist in the eligibility assessment.
- A project was launched to improve the timeframes and decision making at internal review.
- To manage client correspondence more effectively, a new information management system and file room was created. An operational review of business practices was conducted and has resulted in more efficient information management processes.
- The DAU has also updated its telephone systems and added a TTY number to improve service.
- The review of DAU processes and changes to improve client service will continue.

Commitment:

A review of the current approach to service delivery will be conducted for the ODSP program. This will include a review of the Interactive Voice Response (IVR) system to expand it and include program information. The IVR allows social assistance recipients to obtain details about their cases and benefits through a touch-tone phone, seven days a week.

Status: Ongoing, although the IVR expansion has been deferred due to other information system priorities.

Action and Timeframe:

- The review of the current ODSP service delivery model is a multi-year project and is continuing through the upcoming year.
- A new Social Assistance and Municipal Operations website, providing information for social assistance staff in provincial and municipal offices, was created and is ODA compliant, allowing staff who use assistive devices equal access.

Commitment:

The ODSP program management network will develop a strategy to review business processes related to information management in an effort to remove barriers that have been identified.

Status: Completed

Action and Timeframe:

In an effort to remove barriers to clients, a document on best practices in information management was completed in January 2004 and shared with ODSP program managers and regional offices. The document covers areas such as correspondence, phone systems and file rooms.

Commitment:

The purpose, content and format of ODSP system-generated letters to clients will be reviewed to identify and remove barriers such as the extensive use of legal terminology, repetitiveness of information and complex language. Stakeholders will have an opportunity to provide input.

Status: In progress

Action and Timeframe:

- The policy content in more than 60 system generated letters was revised to make them easier to understand and to ensure recipients have the information they need to make decisions and respond to the ODSP local office. Particular attention was given to the tone and language of the letters in an effort to make them user friendly and more sensitive to the needs of people with disabilities.
- As part of the process, the ministry has consulted with organizations such as the Canadian Mental Health Association, Community Living Ontario, the Ontario Learning Disability Association, and the ODSP Action Coalition. Currently, the letters are being revised to incorporate the feedback received from the stakeholders.

Commitment:

The ministry will conduct a review of all ODSP offices to determine which aspects of the proposed model office design will be implemented and how. The model office design is a client-friendly design based on the principles of functionality, autonomy and safety. It includes a variety of barrier-free features such as counters, waiting areas, and washrooms that are wheelchair accessible, use of colour contrast, and a combination of direct and indirect lighting.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- A review of ODSP offices was completed. Several offices are currently in the process of developing their design, while other offices have implemented a number of features of the model office design.
- The pilot for the complete ODSP model office design was introduced in the Bracebridge office in March 2004.

Rationale:

Offices will be upgraded as they undertake renovations or relocate.

Commitment:

Build and strengthen linkages between regional ODSP offices and local advocacy groups (e.g., CMHA, CNIB), service providers and community agencies.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- In the *Improving ODSP Service Delivery Plan*, regional offices identified the need to strengthen linkages with local agencies.
- During the year, all regional offices conducted presentations and provided information materials such as brochures and tip sheets to a variety of local agencies and organizations including children's treatment centres, boards of education, community resource centres, legal clinics, Canadian Mental Health Association and The Canadian National Institute for the Blind.

Commitment:

Revise the ODSP training curriculum to include the updated ODSP policy directives and methods for staff to accommodate the individual needs of clients.

Status: In progress. Phase I and II have been completed. Phase III will be addressed in the coming year.

Action and Timeframe:

- Phase I and Phase II of the ODSP directives training was revised and incorporated into the current ODSP program training module which was delivered to all ODSP staff during the year.
- ODSP program managers also informed staff to be aware of the ministry's obligation to accommodate disability-related service needs.

Commitment:

Explore options for providing ODSP forms, letters, and other written information in alternate formats.

Status: In progress

Action and Timeframe:

- An options paper for corresponding with clients by e-mail was developed and is currently being evaluated.
- ODSP offices frequently use computer diskettes and large print documents to communicate with clients requesting this accommodation. Other formats such as Braille are also provided upon request.

Commitment:

Conduct an ergonomic assessment of the service delivery model technology (SDMT) software to identify potential barriers or health and safety issues for staff. SDMT is a database for social assistance programs.

Status: Completed

Action and Timeframe:

An ergonomic assessment of the SDMT was completed in April 2004.

Additional Achievement:

MCSS signed the Canada-Ontario labour market agreement for persons with disabilities. Under the agreement, programs that make employment more accessible to people with disabilities are cost shared 50/50 between the federal government and the Province of Ontario. This means that people with a wide range of disabilities will benefit, including people with physical disabilities, developmental disabilities, learning disabilities, mental illness and those with sensory impairment such as hearing or visual impairments.

Status: Completed

Action and Timeframe:

- Negotiations for this agreement have been underway since 2002, and resulted in the signing of the agreement on May 3, 2004.
- Throughout the negotiations, provincial and national disability organizations were consulted for their input.

Additional Achievement:

MCSS announced an increase in social assistance payments to eligible people who rely on the Ontario Disability Support Program (ODSP). These are the first increases to social assistance and ODSP rates since 1993.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- On May 18, 2004 a three per cent rate increase to the basic needs allowance and maximum shelter allowance for individuals and families who rely on social assistance was announced.
- The government will get extra funds to eligible individuals and families on social assistance as quickly as possible. Until the rate increase can be implemented, eligible social assistance recipients will receive two lump-sum special payments in the fall of 2004.

Additional Achievement:

MCSS restored the nutritional allowance for pregnant women who receive social assistance to assist in giving all children the best possible start in life.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

Effective June 25, 2004, the nutritional allowance will provide $40 per month for pregnant women ($50 if a non-dairy diet is required) in both Ontario Works and the Ontario Disability Support Program.

MCYS Achievements for September 2003 to September 2004

Commitment:

Make the MCYS intranet site (an internal ministry website available to all staff) accessible.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- The intranet website of the Ministry of Children and Youth Services is ODA compliant.
- New material posted to the website is reviewed to ensure it meets accessibility standards.

Commitment:

Research and develop a tool (e.g., checklist) on accessibility for an inter-ministerial policy development process for children with complex special needs.

Status: Deferred as a result of organizational and transitional changes associated with MCYS.

Additional Achievement:

The youth justice services division (YJS) of the Ministry of Children and Youth Services assessed each youth entering the secure custody system for 16 and 17-year-olds to identify individual needs, including any disability-related needs. The information was incorporated into the individual case management plan, and a program plan, addressing any disability-related barriers, was created.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

All youth entering the custody system were assessed for individual needs, including disability-related needs, and necessary accommodations were identified in the individual case management plan.

Additional Achievement:

The YJS division has a special needs committee to identify and analyze systemic issues including barriers to youth with disabilities. The committee is empowered to make recommendations about special needs funding.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- The committee makes recommendations on funding for youth who require services specific to their disability, such as interpreter services or alternate format publications.
- The committee also provides a focal point for identifying and addressing systemic barriers facing a youth with a disability.

Additional Achievement:

The youth justice services (YJS) division of MCYS plays an active role on the inter-ministerial provincial advisory committee (IMPAC), a provincial, community-led committee that addresses the needs of children and youth who fall between the cracks of service sectors. This committee addresses issues of children and youth with multiple or complex disabilities, if the need exists.

Status: Ongoing

Action and Timeframe:

- YJS will continue to play an active role in IMPAC.
- MCYS will also continue its dedicated fund to address IMPAC recommendations.

Commitments and Strategies for 2004-2005

MCSS and MCYS will continue their work to identify, remove and prevent barriers. The following initiatives are planned for the period from September 2004 to September 2005 and beyond.

Legislative Requirements

Commitment:

MCSS and MCYS are strongly dedicated to making continuous and strategic improvement on accessibility through the accessibility planning process. Both ministries will continue to identify, prevent, and remove barriers in all areas and aspects of our work.

Action:

- All MCSS and MCYS employees will continue to be encouraged to submit accessibility concerns and suggestions to their managers, accessibility planning committee members, or through their ministry's confidential e-mail account.
- The ministries will establish a review and monitoring process of the suggestions to the confidential e-mail accounts to ensure that suggestions and comments are considered.
- The ministries will communicate information to all staff, through a new handout, on ODA rights and responsibilities for accommodating employees, applicants, clients and members of the public. The handout will be incorporated into orientation programs and launched on the accessibility intranet website. Implementation will begin in October 2004.
- The communications and marketing branch and the human resources branch will maintain and update the accessibility websites on the intranets of both ministries.
- The human resources branch will investigate the potential for establishing a community of practice on accessibility across the OPS. The goal will be to share ideas, information, and best practices, and to collaborate on the development of tools, guides, and products.
- The ministries will continue to consult with the Accessibility Directorate of Ontario.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

MCSS and MCYS will continue to improve the accessibility of their facilities and offices.

Action:

- Both ministries will implement the new Government of Ontario barrier-free design guidelines when they are released by the Ontario Realty Corporation.
- The ministries will continue to consider only new lease locations that comply with the barrier-free requirements contained in the 1997 Ontario Building Code.
- Building or office renovations required to accommodate individual employees with disabilities will continue to be addressed on a priority basis by the accommodation planning unit (APU) that serves both ministries.
- Barriers in offices and buildings will continue to be verified, prioritized and added to the list of work to be done.
- Offices of MCSS' Ontario Disability Support Program, that primarily serve people with disabilities, are in the process of implementing the proposed model office design as offices are renovated or relocated. The design includes a wide variety of physical accessibility features that exceed Ontario Building Code requirements.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

Distribute an accessibility planning questionnaire throughout MCYS to assist in identifying barriers to people with disabilities and potential solutions.

Action:

Develop the questionnaire and distribute to MCYS divisional ODA leads for response. Responses will be used to establish the priorities to be addressed in 2005 and to develop a strategy to prevent new barriers.

Timeframe: March 2005

Commitment:

Implement the *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act, 2001*. Ministry staff continue to consider accessibility as part of the procurement process. Formal processes will be communicated to staff to ensure compliance and consistency.

Action:

The financial planning and business management branch will inform all staff of both ministries of their responsibility to comply with the guidelines.

Timeframe: In progress

Commitment:

The human services information and information technology cluster (HSC) will develop criteria requiring a knowledge of accessibility issues for the request for proposal (RFP) for the vendor of record (VoR) for information and information technology goods and services.

Action:

The HSC will develop criteria for the RFP requiring potential vendors to demonstrate knowledge of assistive technology, accessibility features and accessible design principles affecting the areas of hardware, configuration, licensing, enhancement and desktop resources.

Timeframe: The RFP for the VoR for information and information technology goods and services is expected to be completed by November 2004.

Commitment:

The Internet websites of MCSS and MCYS will continue to meet the accessibility requirements of the ODA.

Action:

- On an ongoing basis, the web master will ensure that all new material posted to the Internet websites of both ministries meets accessibility standards.
- By December 2004, the communications and marketing branch will create webpages describing the accessibility features of each ministry's Internet website as well as provide some instructions for using accessibility features through a web browser.
- By December 2004, the communications and marketing branch will also create webpages listing all ministry TTY telephone numbers and post them on the Internet websites of both MCSS and MCYS.
- The *Children's Information Portal*, a new website that provides one-window Internet access to all Ontario Government services for children and youth will be reviewed to help ensure MCYS TTY numbers are easily accessed.
- The *Children's Information Portal* meets ODA accessibility requirements and new pages will continue to be tested to ensure they meet these requirements.

Timeframe: As above

Commitment:

MCSS and MCYS will continue to provide official ministry publications in alternate formats upon request. The ministries will also pursue initiatives to make other documents available in alternate formats, as identified below.

Action:

- Both ministries will continue to respond to requests for alternate formats of official ministry publications.
- The ministries will continue to make many documents, brochures, forms and publications available through the Internet websites, which are fully accessible.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

MCYS and MCSS are strongly committed to meeting the individual accommodation needs of employees and applicants with disabilities.

Action:

- MCSS and MCYS continue to implement the Management Board Secretariat policy on employment accommodation, which requires managers to accommodate the individual needs of employees and applicants for work-related barriers.
- The ministries will continue to respond to questions and complaints about discrimination through a dedicated workplace discrimination and harassment (WDHP) co-ordinator and many volunteer WDHP advisors.
- By December 2004, the human resources branch will share the findings of the survey of accessibility in the recruitment process with the human resources network, a group of HR professionals from across both ministries. The group will work together to identify next steps.
- By March 2005, the human resources branch will investigate the potential for establishing a centralized OPS-wide approach to contracting ergonomic consultants. Partnerships with Management Board Secretariat and other ministries will be explored.
- The final report of an ergonomic assessment of the service delivery model technology, used by MCSS staff of the Ontario Disability Support Program, is being reviewed and an action plan will be developed by November 2004.

Timeframe: As above

Commitment:
Work towards having all new managers and supervisors within MCSS and MCYS complete the ODA online training.

Action:
Advise all new managers and supervisors during the orientation process of the requirement to complete the ODA online training.

Timeframe: Ongoing

Commitment:
MCSS and MCYS will continue to ensure funded capital program projects meet the accessibility standards of the 1997 Ontario Building Code.

Action:
Project proposals will continue to require a commitment to meet Ontario Building Code requirements.

Timeframe: Ongoing

Acts and Regulations

Commitment:
Through the ministries' accessibility planning process, no act or regulation was identified for a barrier review analysis for the upcoming year. The ministries will continue to consider acts or regulations for a barrier review analysis as part of the regular planning cycle.

Action:
Continue to consider relevant acts or regulations for a possible barrier review analysis as part of the regular planning cycle.

Timeframe: Ongoing

Policies

Commitment:

The social assistance and employment opportunities division will develop a policy development checklist that will include criteria to prevent the creation of barriers in new policies and regulation amendments.

Action:

Develop a checklist and communicate the need to use the checklist to all policy analysts in the division.

Timeframe: A policy development checklist will be implemented by September 2005.

Commitment:

The community services branch (CSB) in the community and developmental services division of MCSS will ensure that all program review projects which are part of the policy development process include consideration of issues of accessibility and barriers to people with disabilities.

Action:

All program review projects of CSB (e.g., projects related to violence against women and interpreter and intervenor policy areas) will be required to assess and identify any barriers or other accessibility issues.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

The developmental services branch (DSB) in the community and developmental services division of MCSS will ensure that policy and program initiatives resulting from the transformation of the developmental services system will include consideration of issues of accessibility and barriers to people with developmental disabilities.

Action:

All policy and program initiatives will be required to identify, assess and consider accessibility issues

Timeframe: Ongoing

Commitment:

The youth justice services division of MCYS will revise the policies, procedures and standards for the management of suicidal youth in secure custody and secure detention facilities.

Action:

- Integrated standards and required elements for the management of suicidal youth will be implemented and will apply to youth in secure custody and secure detention facilities.
- The revised policy will be communicated to all relevant staff.

Timeframe: March 2005

Programs and Services

Commitment:

MCSS and MCYS will provide effective response to calls to ministry TTY telephone lines.

Action:

- By November 2004, share the results of the 2003-2004 TTY survey with all relevant offices for their information and action.
- By December 2004, revise the draft guide on TTYs based on the feedback received and post it to the Intranet websites of both ministries.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

Make the checklist for providing accessible meetings available to all staff of MCSS and MCYS.

Action:

By January 2004, the checklist will be posted on the accessibility intranet website and staff will be informed of its availability.

Timeframe: As above

Commitment:

MCSS will ensure that all new Ontario Disability Support Program (ODSP) staff receive the awareness, access and accountability training in a timely fashion and that there is consistency in the training.

Action:

- The training will be provided quarterly at a central location at Queen's Park rather than in regional sessions.
- Organizations of and for people with disabilities will continue to be invited to participate through presentations and other means.

Timeframe: The sessions will be delivered quarterly.

Commitment:

Develop an implementation plan for the MCSS ODSP system-generated letters that have been revised to improve tone and clarity, and to be user-friendly for clients.

Action:

The program management division of MCSS will develop the implementation plan.

Timeframe: Fall 2004

Commitment:

Continue to improve linkages between MCSS ODSP offices and local agencies and stakeholders.

Action:

- MCSS ODSP offices will be asked to share methods for establishing linkages over the past year and this information will be used to develop a summary of best practices for establishing and maintaining linkages with community agencies and stakeholders. The summary will be shared with all offices.
- Linkages with local organizations will be integrated into standard business practices of local ODSP offices.

Timeframe: The document on best practices will be shared by January 2005. Local office efforts to maintain linkages with local agencies will be ongoing.

Commitment:

MCSS will investigate the feasibility of corresponding with ODSP clients via e-mail. An implementation plan will be developed.

Action:

- Assess the options for corresponding with ODSP clients via e-mail.
- Create an implementation plan.

Timeframe: September 2005

Commitment:

MCSS will continue to review the ODSP disability adjudication unit's (DAU) processes for barriers to ODSP program applicants.

Action:

- The review of DAU processes and recommendations to remove barriers and improve client service will continue.
- Based on the evaluation of the internal review project of the DAU, MCSS will implement the strategy as an ongoing business practice.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

Continue the review of ODSP service delivery to ensure ongoing evaluation and improvement of customer service.

Action:

The review of ODSP service delivery will continue through the year and an action plan will be developed.

Timeframe: An action plan will be developed by September 2005.

Commitment:

The Office of Child and Family Service Advocacy, which reports to the minister of Children and Youth Services, will continue to provide child advocacy services for children who are deaf, deafened or hard of hearing in the Province of Ontario in a manner that is sensitive to the needs of the deaf community. The office will also continue to make special accommodation for children and youth who are blind and learning disabled, children and youth with special needs, physically challenged, developmentally challenged and medically challenged.

Action:

- Continue to make available a child advocate with sign language skills and who can be accessed directly by TTY.
- Continue to provide advocacy services for children with other disabilities and their families.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

Evaluate telephone access at youth justice custody facilities for people who are deaf, deafened or hard of hearing.

Action:

Identify and review the TTY line access at youth justice custody facilities.

Timeframe: September 2005

Commitment:

Review telephone access at the regional offices of the youth justice services division of the Ministry of Children and Youth Services for people who are deaf, deafened or hard of hearing.

Action:

Identify and review TTY line access at Regional Offices of YJS.

Timeframe: September 2005

Practices

Commitment:

The human services information and information technology cluster (HSC), which provides services to both MCSS and MCYS, will develop a strategy to integrate information and information technology accessibility planning into the services that HSC provides to ministry clients.

Action:

- By December 31, 2004, HSC business consultants will develop a process with the ministry business areas to help report and address information and information technology accessibility issues.
- On an ongoing basis, HSC will work with clients of both ministries to identify accessibility issues relating to information systems.

Timeframe: As above

Commitment:

Ensure that the 2005-2006 results-based planning training package includes appropriate ODA training for staff of both MCSS and MCYS.

Action:

- In the fall of 2004, review the current ODA training module and associated materials and revise them to reflect the new results-based planning process.
- On an ongoing basis, HSC business consultants will ensure that information and information technology accessibility considerations are included in results-based planning submissions.

Timeframe: As above

Commitment:

Communicate information on fragrance sensitivities in the workplace to managers in both ministries.

Action:

Develop a summary document of best practices on managing the accommodation of fragrance sensitivity in the workplace and advise all managers that this information is available.

Timeframe: April 2005

Commitment:

The youth justice services division of the Ministry of Children and Youth Services will continue to play an active role on the inter-ministerial provincial advisory committee (IMPAC), a provincial, community led committee that addresses the needs of children and youth.

Action:

Continue to participate on the inter-ministerial provincial advisory committee.

Timeframe: Ongoing

Commitment:

The youth justice services division of the Ministry of Children and Youth Services will review its practices and procedures for assessing and identifying young people with special needs.

Action:

Determine whether current practices and procedures should extend to all custodial facilities (e.g., group homes and secure custody facilities).

Timeframe: Multi-year project

For More Information

Questions or comments about the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Children and Youth Services accessibility plan are always welcome. Please contact:

For general inquiries:
In Toronto call: 416-325-5666.
Toll-free from across Ontario: 1-888-789-4199.
TTY number: 1-800-387-5559.
E-mail: mcssinfo@gov.on.ca

Ministry website addresses:
Ministry of Community and Social Services: www.mcss.gov.on.ca
Ministry of Children and Youth Services: www.children.gov.on.ca

The Human Resources Branch is co-ordinating the accessibility planning process for both ministries. You may also direct questions or comments to:

Linda MacQueen
Acting Director, Human Resources Branch
Phone: (416) 327-4755
TTY: (416) 327-4817
E-mail: linda.macqueen@css.gov.on.ca

Visit the Ministry of Citizenship and Immigration's Accessibility Ontario web portal at: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility. The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province.

To order a free copy of this plan in an alternate format, please contact:

Publications Ontario
880 Bay Street, Toronto, ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out of town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free: 1-800-268-8758
TTY Service: 1-800-268-7095

Queen's Printer for Ontario

ISSN 1708-3214 (Print)

Ce document est disponible en français.

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE

Plan d'accessibilité
2004-2005

Ontario

Table des matières

Introduction	Page 3
Message de la ministre des Services sociaux et communautaires	Page 4
Message de la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse	Page 5
Plan commun d'accessibilité	Page 6
Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2003-2004	Page 7
Engagements et stratégies pour 2004-2005	Page 27
Renseignements	Page 40

Introduction

En décembre 2001, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été adoptée. Cette loi vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour détecter, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

La LPHO exige entre autres que les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organisations de transport en commun élaborent tous les ans des plans d'accessibilité pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public.

Le présent document est le deuxième plan d'accessibilité annuel élaboré par le ministère des Services sociaux et communautaire et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Il met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements définis dans le plan de 2003-2004, et décrit les engagements pris pour 2004-2005 afin d'éviter la création de tout nouvel obstacle et d'éliminer progressivement les obstacles actuels.

Tous les ministères s'emploient à accroître la sensibilisation et l'amélioration de l'accessibilité et intègrent cette question aux pratiques opérationnelles quotidiennes dans plusieurs secteurs, y compris la formation du personnel, l'information du public, les installations et les processus de prestation des programmes et des services.

Le ministère des Services sociaux et communautaire et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont l'intention de se fonder sur leurs réalisations pour lancer des initiatives qui appuient les efforts déployés et l'engagement pris par le gouvernement pour continuer à faire de l'Ontario une province plus intégrée et accessible, où les personnes de toutes aptitudes peuvent participer pleinement à la vie de la société et réaliser leur potentiel.

Message de la ministre des SSC

Le ministère des Services sociaux et communautaires a fait de grands progrès pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées et assurer un accès égal à l'ensemble de l'information, des politiques et des programmes. Notre personnel a relevé le défi d'assurer à tous les Ontariens et Ontariennes des chances égales de vivre, de travailler et de participer aux différentes activités offertes dans nos communautés.

En 2004/2005, plusieurs activités importantes ont été entreprises afin de produire notre plan biennal d'accessibilité et nous aider à progresser vers l'objectif commun du gouvernement d'un Ontario accessible et inclusif.

Notre ministère a abaissé les obstacles à l'information d'un certain nombre de ses programmes, services et outils en fournissant une information précise sur Internet, permettant ainsi un accès facile à l'information depuis les communautés locales et rendant l'information accessible aux personnes qui font appel à des aides pour utiliser leurs ordinateurs.

Nous avons mis en place des programmes innovateurs afin d'appuyer les projets communautaires qui répondent aux besoins des enfants et des familles, et nous nous sommes efforcés d'éliminer les obstacles à l'emploi des personnes handicapées.

Le gouvernement McGuinty travaille à renforcer les communautés pour leur permettre d'offrir une qualité de vie supérieure aux Ontariens et Ontariennes, quelles que soient leurs capacités.

Notre ministère est fermement engagé à améliorer l'accessibilité pour toutes les personnes handicapées. Je crois fermement que nous assurons un changement réel et positif en vue d'un Ontario fort, en santé et prospère.

La ministre des Services sociaux
et communautaires,

L'honorable Sandra Pupatello

Message de la ministre des SEJ

Il me fait plaisir de présenter les nombreuses succès obtenus par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse au cours de l'année écoulée dans la poursuite de l'engagement du gouvernement visant à rendre l'Ontario inclusif et accessible.

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a été créé en novembre 2003 afin de regrouper l'ensemble des programmes et des services à l'enfance et à la jeunesse au sein d'un même ministère. Depuis le début, notre ministère s'est engagé à agir dans l'intérêt de tous les enfants et de tous les adolescents, afin de leur offrir la possibilité de vivre, de travailler et de participer au large éventail d'activités offertes dans nos communautés.

Notre plan d'accessibilité a été élaboré conjointement avec le ministère des Services sociaux et communautaires, parce que nous continuons à travailler ensemble pour assurer l'accessibilité des programmes, des services et des outils offerts aux enfants, aux adolescents et aux familles.

Nous avons mis en œuvre des projets définis pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les communications, les établissements et la technologie. Nous avons mis en place des solutions pratiques afin de faire en sorte que l'information présentée sur notre site Web soit complète, utilisable et facilement accessible à tous.

Notre objectif est d'améliorer la vie des enfants et des adolescents handicapés et des personnes qui leurs sont chères en élaborant des programmes et des services innovateurs. Nous favorisons la sensibilisation communautaire et la compréhension dans la poursuite d'un Ontario inclusif et accessible.

Le gouvernement McGuinty travaille au développement de communautés fortes et conviviales offrant aux Ontariens et aux Ontariennes, sans égard à leurs capacités, un changement réel et positif en vue d'un Ontario fort, en santé et prospère.

La ministre des Services à l'enfance
et à la jeunesse,

L'honorable Marie Bountrogianni

Plan d'accessibilité commun

Il s'agit du deuxième plan commun d'accessibilité présenté par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ).

Le MSEJ, auparavant appelé ministère des services à l'enfance, à été créé en novembre 2003 afin de regrouper sous un même toit l'ensemble des services et programmes gouvernementaux destinés aux enfants et aux adolescents et assurer une prestation de services transparente aux enfants, aux adolescents et à leurs familles. Le MSEJ subventionne des programmes de protection de l'enfance, des services d'intervention auprès des familles, des services communautaires de soutien à l'enfance, des services de santé mentale pour enfants, et des services de garde d'enfants. Ces services comprennent l'intervention comportementale auprès des enfants autistes, des programmes de dépistages de la surdité chez les nourrissons, des services d'orthophonie pour les enfants d'âge préscolaire, des services d'aide aux enfants ayant des besoins particuliers, des services aux adolescents en conflit avec la loi et le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille.

Le MSSC offre des services de soutien du revenu et de l'emploi aux personnes handicapées (Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées) et supervise l'administration des programmes de soutien du revenu et de l'emploi aux personnes en difficulté, partageant le coût de cette aide (Ontario au travail). Le ministère subventionne en outre le soutien et les services aux personnes ayant des besoins particuliers, les services communautaires et les services de développement, les Autochtones, les personnes sans abri ou socialement désavantagées, ainsi que les victimes de la violence faite aux femmes. Le MSSC subventionne également des organismes sans but lucratif offrant des services d'interprétation et d'intervention aux personnes sourdes, malentendantes, ou sourdes et aveugles.

Les deux ministères continueront à partager des services administratifs comme les ressources humaines, la planification des finances et les communications. À ce titre, les engagements touchant ces champs d'activité continueront d'être assurés par le réseau actuel des bureaux régionaux répartis dans toute la province. Puisque ces bureaux continuent d'appuyer les services et les programmes des deux ministères, ils partageront également les efforts visant à déterminer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, le plan met en lumière les réalisations et les engagements futurs propres aux services, programmes, politiques ou activités de chacun des ministères. Dans le cas des initiatives particulières à un seul des deux ministères, le plan mentionne le nom du ministère ou de la direction, du programme ou du service pertinent.

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2003-2004

Dans cette section, nous présentons les réalisations pour la période de septembre 2003 à septembre 2004. Bien que nous soyons fiers de ces réalisations, nous admettons également qu'il reste beaucoup à faire, et que l'élimination des obstacles est un processus continu. Les deux ministères se sont vraiment engagés à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées dans toutes les facettes de leurs activités.

Réalisations conjointes du MSEJ et du MSSC entre septembre 2003 et septembre 2004

Engagement :

Le Comité sur la planification de l'accessibilité du ministère continuera de se réunir afin de mettre en œuvre le plan d'accessibilité du ministère. Ce comité servira d'organisme-ressource pour les questions concernant la planification de l'accessibilité.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Les membres du comité sur la planification de l'accessibilité continuent d'agir à titre de coordonnateurs dans la collecte de l'information sur les enjeux reliés à l'accessibilités dans leurs divisions ou directions respectives ou auprès des membres de leur syndicat.
- La personne responsable de l'application de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) au sein des deux ministères, rattachée à la direction des Ressources humaines(DRH) rencontre les personnes responsables de l'application de la LPHO dans les autres ministères afin d'échanger de l'information, des idées et des stratégies et continuera de rechercher de nouvelles occasions de collaboration. Au cours de l'année écoulée, la personne responsable de l'application de la LPHO a également répondu à différentes questions sur l'accessibilité et continuera d'agir à titre de personne-ressource pour les questions concernant l'accessibilité.

Engagement :

Maintenir et contrôler la boîte aux lettres électronique confidentielle pour permettre à tout le personnel de continuer à repérer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans toutes les facettes de leur emploi.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- En septembre 2004, un certain nombre d'employés avaient repéré des obstacles et offert des suggestions d'accessibilité au moyen de la boîte aux lettres électronique confidentielle, de même que par l'entremise de leurs gestionnaires et des personnes responsables de l'application de la LPHO.
- Deux boîtes aux lettres électroniques confidentielles ont été créées, une pour chaque ministère. L'adresse de la boîte du MSEJ est le access.MSEJ@css.gov.on.ca, celle du MSSC est le access.MSSC@css.gov.on.ca. Les boîtes aux lettres font l'objet d'un suivi régulier et le contenu des messages, sans l'information permettant d'identifier l'expéditeur, est transmis au membre approprié du comité sur la planification de l'admissibilité afin qu'il en soit tenu compte dans les activités de planification de l'accessibilité et des activités.

Engagement :

Pour veiller à ce que les programmes et services futurs proposés issus de ce processus ne créent pas d'obstacles, la Direction des ressources humaines (DRH) concevra une liste de contrôle sur la conformité à la LPHO, dont le personnel se servira durant le processus de planification des activités. Par exemple, cette liste de contrôle permettra d'intégrer la planification de l'accessibilité aux décisions touchant les achats, les communications, les bâtiments et les locaux.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :

- En novembre 2003, la DRH a élaboré une liste de vérification de l'accessibilité afin d'aider les membres du personnel à tenir compte des enjeux de l'accessibilité dans le processus de planification des activités.
- Au début de 2004, un nouveau processus de planification fondé sur les résultats a été mis en place, dans le cadre duquel le personnel de la DRH examine les propositions de nouvelles activités et fait des commentaires sur les considérations reliées à l'accessibilité.

Engagement :

La Direction des ressources humaines concevra du matériel sur les exigences de la LPHO qui sera utilisé pour les séances de formation du personnel ministériel responsable du processus de planification des activités.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Un module sur la LPHO a été préparé et intégré au programme de formation à la planification des activités présenté en novembre 2003.

Engagement :

La Direction des ressources humaines du ministère est également en train d'élaborer un cadre et un curriculum de formation pour les nouveaux gestionnaires, qui inclura un module sur la LPHO.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Le Secrétariat du Conseil de gestion a élaboré et présenté sous forme de projet pilote un cadre de formation similaire pour les nouveaux gestionnaires de la fonction publique de l'Ontario. Les participantes et les participants sont informés que la formation relative à la LPHO est une exigence et que cette formation est disponible en ligne. Les documents fournis aux participants et aux participants font également mention de la LPHO et renvoient à la formation en ligne. La DRH est en voie d'adopter le cadre et les documents qui seront utilisés par les deux ministères.

Engagement :

Une brochure sur les droits et responsabilités en vertu de la LPHO sera conçue et ajoutée à la trousse qui sera distribuée aux séances d'orientation des nouveaux employés. Un contenu similaire sera inclus sur le site Web d'orientation en ligne. Par ailleurs, les nouveaux gestionnaires et superviseurs devront suivre la formation en ligne sur la LPHO.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :

- Une brochure sur les droits et les responsabilités a été créée à l'intention des personnes handicapées au sein du personnel, des postulants et du grand public.
- Une note de service a été expédiée aux membres de la haute direction afin de les inviter à s'assurer que tous les nouveaux gestionnaires et superviseurs suivent la formation en ligne de la LPHO sur l'adaptation des lieux de travail avant le 30 septembre 2004.
- Afin d'aider les gestionnaires à adapter les lieux de travail aux employées et employés handicapés ou blessés, le réseau des ressources humaines, un regroupement gestionnaires des ressources humaines des deux ministères a produit un document intitulé *MCSS and MCYS Return to Work and Employment Accommodation Reference for Managers*. Ce document a été remis aux gestionnaires en août 2004.
- Deux séances d'information spéciales sur l'adaptation des lieux de travail et sur le programme de sécurité au travail et d'assurance ont été offertes par la DRH aux gestionnaires de deux bureaux régionaux en novembre 2003 et mai 2004.

Engagement :

Soutenir les gestionnaires dans leur recherche de consultants qui les aideront à mettre en place des mesures pour les employés et les candidats handicapés ou qui ont des problèmes de santé, en créant une demande de qualification pour des services de consultant en ergonomie.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :

- Un projet de demande de qualification pour des services de consultants en ergonomie a été élaboré.
- On examine la possibilité d'établir une approche globale pour l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario pour la passation de marchés de consultation en ergonomie.

Engagement :

On effectuera des recherches concernant les pratiques adoptées dans d'autres organismes pour répertorier une série de stratégies permettant d'assurer une évacuation efficace des personnes handicapées. Les résultats seront mis à la disposition des gestionnaires pour les aider à mettre à jour ou à créer des plans d'évacuation propres à un site en respectant les besoins individuels des personnes handicapées dans leurs bâtiments.

État d'avancement : Les recherches sont terminées.

Mesures et calendrier :

- Les recherches sur les pratiques d'évacuation adoptées dans d'autres organismes sont terminées.
- L'examen comprenait une évaluation des produits d'évacuation par trois employés handicapés.
- Les services d'un ergothérapeute ont été retenus afin d'aider les employés et le personnel de santé et sécurité au travail du ministère dans cette évaluation.
- Les rapports des différents employés ont été remis à l'examen de leurs gestionnaires respectifs.
- Les résultats des recherches indiquent qu'il est plus approprié d'adopter une approche propre à chaque situation dans l'élaboration d'une stratégie d'évacuation efficace.

Engagement :

On examinera les exigences contractuelles de tous les fournisseurs qui offrent des programmes d'aide aux employés au personnel du ministère, afin de déterminer si une ligne ATS existe et si son site Web est accessible.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :

- L'accessibilité du site Web et des services téléphoniques offerts par les cinq sociétés qui assurent actuellement les programmes d'aide aux employés (PAE) offerts par les deux ministères a fait l'objet d'un examen.
- Les contrats actuels du Programme d'aide aux employés (PAE) ont expiré à la fin septembre 2004 et l'on a choisi un fournisseur de services pour l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. Les ministères ont demandé d'inclure les exigences en matière d'accessibilité comme critères de sélection du nouveau fournisseur de services.

Engagement :

Les modalités et pratiques en matière de recrutement seront examinées pour déterminer s'il existe des obstacles. Cette initiative inclura des recherches sur les pratiques exemplaires au sein d'autres organismes.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :

- Les recherches ont permis de recenser les pratiques et les enjeux de recrutement accessibles auprès d'un large éventail d'organisations.
- Les résultats des recherches ont été utilisés pour préparer un sondage afin d'examiner les pratiques actuelles en matière de recrutement et d'embauche visant à attirer les personnes handicapées. Le sondage a été réalisé en février 2004 et un rapport a été préparé.

Engagement :

La Direction des ressources humaines examinera l'accès aux lignes ATS dans les bureaux du ministère qui servent le public.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Une étude a été réalisée sur près de 40 numéros de lignes ATS dans les deux ministères et un rapport sommaire des constatations a été préparé en août 2004.

Engagement :

Créer une boîte à outils en ligne sur l'utilisation appropriée des lignes ATS et la mettre à la disposition du personnel.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesure et calendrier :

Un guide pratique à l'intention des utilisateurs des lignes ATS au sein du MSSC et du MSEJ a été préparé, sur la base des pratiques exemplaires. Le guide est présentement en cours de révision par des employés qui utilisent les lignes ATS.

Justification :

Il a été déterminé que la révision du guide par des employés utilisant les lignes ATS constituait une étape importante du processus. Une fois terminé, le document sera affiché sur la page de l'accessibilité de l'Intranet de chacun des ministères d'ici décembre 2004.

Engagement :

Tenir le personnel au courant des modalités permettant de répondre aux demandes de documents officiels dans des formats accessibles.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Le *Guide to Alternate Formats for Government Publications* de la fonction publique de l'Ontario a été affiché sur le site Intranet de l'accessibilité du MSSC et du MSEJ où l'ensemble du personnel peut le consulter.

Engagement :

Concevoir une liste de contrôle pour l'organisation de réunions accessibles et mettre cette liste à la disposition du personnel.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :

- Les recherches ont permis de recenser une variété de listes de contrôle en usage dans d'autres ministères et organisations. Une liste de contrôle faisant appel aux pratiques exemplaires est en cours d'élaboration et sera publiée sur les sites Intranet de l'accessibilité d'ici janvier 2005.
- Les invitations aux rencontres d'orientation des nouveaux employés, aux rencontres de reconnaissance Faites la différence! et à la journée de leadership du MSSC comprenaient des offres d'adaptations pour tous les participants.

Engagement :

Réviser le *Manager's Guide to Accommodations Services* (un guide sur la conception et la construction des bureaux) afin d'y inclure des chapitres sur les installations offertes aux employés handicapés et les exigences de la LPHO.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Le document *Guide to Accommodation Planning and Management*, dont une section porte sur les exigences de la LPHO en matière d'accessibilité, a été terminé en février 2004 et communiqué à l'administration centrale et aux bureaux régionaux.

Engagement :

Mettre en œuvre les nouvelles lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle en Ontario, une fois qu'elles seront publiées par la Société immobilière de l'Ontario.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :

Cet engagement sera réalisé dès que les lignes directrices seront disponibles.

Engagement :
Examiner et vérifier les obstacles éventuels repérés dans le cadre d'un exercice de repérage des obstacles du ministère. Les secteurs qui seront étudiés incluent : les obstacles physiques touchant le nombre restreint de places de stationnement accessibles, les portes des bureaux et des toilettes, l'agencement de certaines zones de travail, les salles de réunion et un ascenseur. Les ministères dresseront une liste des priorités d'action.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :
Les obstacles ont été recensés, examinés et classés par ordre de priorité en 2003 et de nouveau en 2004. Une liste de travaux prioritaires a été préparée et est en cours de traitement.

Engagement :
La Direction des communications et de la commercialisation et la Direction des ressources humaines des deux ministères collaboreront pour établir un plan de communications pour mieux sensibiliser tout le personnel aux responsabilités du ministère en vertu de la LPHO ainsi qu'aux problèmes touchant les personnes handicapées

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :
La stratégie était centrée sur le développement d'un site Intranet central destiné à fournir à l'ensemble du personnel de l'information sur les handicaps, les obstacles et les mesures d'accessibilité. Le site a été mis en ligne en septembre 2004 sur les intranets du MSSC et du MSEJ. Le site sert de centre de référence et d'information sur l'accessibilité pour tous les employés. L'information sur l'accessibilité sera également intégrée à d'autres ressources au besoin.

Engagement :
Le webmestre effectuera un examen de l'accessibilité de toutes les nouvelles pages Web des sites Internet, pour veiller à ce qu'elles respectent les normes d'accessibilité.

État d'avancement : engagement permanent

Mesure et calendrier :
Tous les nouveaux documents affichés sur les sites Web des deux ministères sont examinés et évalués pour en assurer la conformité à la LPHO.

Engagement :
Acheter des systèmes ATS pour la Direction des communications et de la commercialisation.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :
Une nouvelle ligne ATS a été installée dans les bureaux de la Direction des communications et de la commercialisation en 2003. Le personnel a reçu une formation sur l'utilisation de la ligne ATS.

Engagement :
Examiner les options consistant à offrir les formulaires, lettres et autres renseignements des ministères dans des formats accessibles.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :
- Les publications officielles sont affichées sur les sites Web Internet dans trois formats facilement accessibles (Microsoft Word, HTML et PDF).
- En janvier 2004, la Direction de la gestion financière et de la planification des activités, qui est au service des deux ministères, a remis aux deux ministères la trousse du budget des paiements de transfert, un outil qui permet d'aider les unités de paiements de transfert à préparer leurs soumissions de service/budget en formats Excel et Microsoft Word, de manière à permettre une conversion facile vers d'autres formats, au besoin.

Engagement :
Faire part à tout le personnel de ses responsabilités en matière de respect des lignes directrices concernant la mise en oeuvre des dispositions sur l'approvisionnement de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* lorsque ces dernières auront été distribuées par le Secrétariat du Conseil de gestion.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :
engagement permanent

Motif:
De façon générale, le personnel tient compte des questions d'accessibilité dans l'acquisition de biens et de services pour le ministère. Après la publication récente par le gouvernement de lignes directrices officielles en matière d'approvisionnement, les processus d'approvisionnement seront formalisés en 2004-05 et communiqués au personnel de manière à en assurer la conformité et l'uniformité.

Engagement :
Le Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les ressources humaines, responsable des systèmes de technologie de l'information, effectuera des recherches sur les normes d'accessibilité pour le matériel et les logiciels informatiques.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :
Le Groupement, qui dessert les deux ministères, coordonnera la recherche de l'information sur les normes d'accessibilité existantes pour l'information et la technologie de l'information. L'examen portera également sur l'information disponible auprès d'organisations regroupant ou servant les personnes handicapées au Canada et ailleurs.

Motif:
Il s'agit d'un projet étalé sur plusieurs années et destiné à constituer au sein du Groupement une base de connaissances dans le domaine des technologies d'assistance et de leurs relations avec les réseaux, le matériel informatique, la configuration, les licences d'utilisation, la planification, l'amélioration, les ressources d'ordinateur de bureau et le renouvellement. Le Groupement examine actuellement des documents provenant du *Consortium World Wide Web*, du *Adaptive Technology Resource Centre* de l'Université de Toronto et du Bureau d'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada. Le Groupement examine également des documents provenant de producteurs de technologies d'assistance et d'organisations regroupant ou servant les personnes handicapées, comme le projet *Literacy for Independent Living* de l'Association canadienne des centres de vie autonome (ACCVA).

Engagement :
Le Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les ressources humaines élaborera une procédure afin de permettre au personnel des systèmes d'information du ministère de repérer et de signaler les obstacles dans les systèmes d'information.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :

- Les conseillers en gestion des activités/gestionnaires de l'assurance qualité (CGAQ) du Groupement seront le premier point de contact pour les enjeux relatifs à l'accessibilité de l'information et de la technologie de l'information.
- Avant le 31 décembre 2004, les gestionnaires des CGAQ élaboreront, conjointement avec les secteurs d'activité des ministères, un processus permettant de signaler et de traiter les enjeux relatifs à l'accessibilité de l'information et de la technologie de l'information.
- Sur une base continue, les gestionnaires des CGAQ examineront la planification des activités des ministères à l'égard des initiatives d'information et de technologie de l'information et établiront les besoins de prise en compte des enjeux relatifs à l'accessibilité.

Autres réalisations :

Le MSSC et le MSEJ ont annoncé conjointement une contribution additionnelle de dix millions de dollars au Programme d'adaptation des domiciles et des véhicules, ce qui permettra de quadrupler le nombre de personnes qui bénéficieront du programme. Le programme est également élargi aux enfants handicapés. Grâce à ces améliorations, un plus grand nombre de personnes handicapées pourront jouir de la dignité et de la satisfaction apportées par l'autonomie.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- À compter de l'exercice fiscal en cours, cette augmentation importante du financement aidera chaque année jusqu'à mille personne de plus à rendre leur domicile plus sécuritaire ou à modifier leur véhicule.
- Pour la première fois, le programme couvrira aussi les enfants handicapés.
- Le programme remboursera désormais le coût des modifications apportées à un véhicule afin de permettre aux personnes handicapées de participer à la vie communautaire, de prendre part à des activités éducatives ou d'obtenir les services médicaux dont ils ont besoin.

Réalisations additionnelles :

La Direction des politiques ministérielles et des affaires intergouvernementales, qui sert les deux ministères, a préparé un projet de liste de contrôle pour les soumissions au Cabinet qui permet d'intégrer les questions d'accessibilité dans les soumissions au Cabinet.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Le projet de liste de contrôle pour les soumissions au Cabinet a été préparé à l'automne 2003.

Réalisations du ministère des Services sociaux et communautaires entre septembre 2003 et septembre 2004

Engagement :
Rendre accessible le site Intranet du MSSC (un site Web interne du ministère auquel tout le personnel a accès). Une stratégie concernant Intranet sera élaborée d'ici mars 2004.

État d'avancement : engagement permanent

Mesure et calendrier :
Tous les nouveaux documents affichés sur le site Intranet du MSSC à l'intention du personnel sont examinés et vérifiés pour en assurer la conformité à la LPHO. Un plan d'action visant à rendre accessibles les documents déjà affichés a été préparé et sera présenté pour approbation.

Engagement :
Acheter un système ATS pour le service de dépannage du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) qui offre un soutien technique sur le logiciel du SGMPS.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :
Un système ATS a été acheté et installé au service d'aide du SGMPS.

Engagement :
Effectuer des recherches sur les pratiques exemplaires en matière de gestion de la sensibilité aux parfums sur le lieu de travail.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :
- Les recherches ont été effectuées sur la sensibilité aux parfums sur le lieu du travail. Les recherches ont permis d'établir des pratiques exemplaires au sein de différentes organisations en Amérique du Nord.
- La Direction des ressources humaines a transmis une note de service interne afin de sensibiliser le personnel aux problèmes de santé potentiels associés aux

produits parfumés sur les lieux de travail en raison de la présence d'employés présentant une sensibilité aux parfums au sein de la direction.

Engagement :

La séance de formation relative aux personnes handicapées du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) sera examinée et mise à jour. Le nouveau contenu sera intégré directement au module de formation actuel du POSPH. De cette façon, la sensibilisation aux personnes handicapées fera partie intégrante de la formation en matière de programme destinée au personnel du POSPH, ce qui améliorera le service à la clientèle offert aux clients du POSPH. En outre, le ministère essaiera d'obtenir la participation des organismes pertinents, afin d'améliorer la formation du personnel à la sensibilisation aux personnes handicapées.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :

- Au cours de l'année, des ateliers régionaux sur la sensibilisation, l'accès et l'imputabilité ont été offerts à l'ensemble du personnel du POSPH. Les ateliers ont porté principalement sur la nécessité de relever le degré de sensibilisation et de compréhension face aux problèmes auxquels sont confrontées les personnes handicapées, d'améliorer les connaissances sur les types d'outils disponibles pour la prestation des services et d'augmenter l'imputabilité à titre de fournisseur de services.
- Des organisations regroupant et servant les personnes handicapées ont été invitées à participer à chacune des séances.

Engagement :

Les processus utilisés par l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées seront examinés pour repérer et éliminer les obstacles auxquels les personnes qui présentent une demande en vertu du POSPH sont confrontées.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Le groupe de travail de l'Unité, qui comprend des membres de l'Action Coalition du POSPH, un regroupement d'organisations regroupant et servant les personnes handicapées, poursuit le recensement des enjeux et discute de stratégies permettant d'améliorer l'accès au POSPH.
- Le formulaire d'auto-évaluation a été révisé de manière à permettre la saisie de renseignements additionnels sur l'historique d'éducation et de travail, afin d'aider à l'évaluation de l'admissibilité.
- Un projet a été mis sur pied afin d'améliorer la rapidité et la prise de décision dans les examens internes.
- Afin de gérer plus efficacement la correspondance avec la clientèle, un nouveau système de gestion de l'information et de classement a été mis en place. Un examen opérationnel des pratiques d'affaires a été réalisé et a conduit à une amélioration de l'efficacité des processus de gestion de l'information.
- L'Unité a procédé à une mise à niveau de son système téléphonique et ajouté une ligne ATS pour améliorer le service.
- L'Unité poursuivra l'examen de ses processus et continuera d'y apporter des changements dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

Engagement :

On effectuera un examen de la méthode actuelle de prestation de services pour le POSPH. On étudiera, entre autres, le système de réponse vocale interactive (RVI) pour lui donner de l'ampleur et pour qu'il inclue des renseignements sur le programme. Le système de RVI permet aux bénéficiaires de l'aide sociale d'obtenir des renseignements sur leur situation et leurs prestations par le biais d'un téléphone à clavier, sept jours par semaine.

État d'avancement : engagement permanent, bien que le projet d'expansion du système de RVI ait été reporté pour laisser place à d'autres priorités des systèmes d'information.

Mesures et calendrier :

- L'examen du modèle actuel de prestation des services du POSPH est un processus qui se déroulera sur plusieurs années et qui se poursuivra tout au long de l'année qui vient.
- Un nouveau site Web conforme aux exigences de la LPHO a été créé pour la Direction du soutien à l'aide sociale et aux municipalités afin de fournir de l'information au personnel de soutien à l'aide sociale dans les bureaux provinciaux et municipaux, offrant un accès égal aux membres du personnel qui utilisent des appareils fonctionnels.

Engagement :

Le réseau de gestion du POSPH concevra une stratégie permettant d'examiner les processus liés à la gestion de l'information, afin d'essayer d'éliminer les obstacles qui ont été cernés.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

Dans un effort visant à éliminer les obstacles pour les clients, un document sur les pratiques exemplaires en gestion de l'information a été complété en janvier 2004 et transmis aux gestionnaires et aux bureaux régionaux du POSPH. Le document traite de questions comme la correspondance, les systèmes téléphoniques et les salles des dossiers.

Engagement :

L'objectif, le contenu et le format des lettres générées par le système du POSPH et adressées aux clients seront examinés pour repérer et éliminer les obstacles comme une trop grande utilisation de la terminologie juridique, la répétition de l'information et le langage complexe. Les intervenants auront la possibilité de faire part de leurs commentaires.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :

- Le contenu de plus de 60 lettres générées par le système a fait l'objet d'un examen en vue de les rendre plus facile à comprendre et de faire en sorte que les récipiendaires disposent de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions et répondre au bureau local du POSPH. Une attention particulière a été apportée au ton et à la formulation des lettres afin de les rendre plus conviviales et plus respectueuses des besoins des personnes handicapées.
- Dans le cadre de cet exercice, le ministère a consulté différentes organisations, dont l'Association canadienne pour la santé mentale, Intégration communautaire Ontario, l'*Ontario Learning Disability Association* et L'Action coalition du POSPH. Les lettres sont actuellement en voie de révision afin d'y intégrer les commentaires des intervenants.

Engagement :

Le ministère effectuera un examen de tous les bureaux du POSPH afin de déterminer quels aspects du modèle de bureau proposé seront mis en œuvre, et de quelle manière. Le modèle de bureau est un concept convivial fondé sur les notions de fonctionnalité, d'autonomie et de sécurité. Il comprend différentes caractéristiques sans obstacles comme des comptoirs, des salles d'attentes et des salles de bain accessibles en fauteuil roulant, l'utilisation de couleurs contrastantes et une combinaison d'éclairage direct et indirect.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- L'examen des bureaux du POSPH est terminé. Plusieurs bureaux ont entrepris le développement du concept, alors que d'autres ont adopté un certain nombre d'éléments du bureau modèle.
- Le projet pilote pour le modèle complet de bureau du POSPH a été présenté au bureau de Bracebridge en mars 2004.

Motif :

Les bureaux seront réaménagés au fur et à mesure que des rénovations et des déménagements seront nécessaires.

Engagement :

Le ministère établira et renforcera les liens entre les bureaux du POSPH et les groupes locaux de défense des intérêts (p. ex., ACSM, INCA), les prestataires de services et les organismes communautaires.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Dans le document *Improving ODSP Service Delivery Plan*, les bureaux régionaux ont souligné la nécessité de renforcer les liens avec les organismes locaux.
- Au cours de l'année, tous les bureaux régionaux ont effectué des présentations et fourni des documents d'information, comme des brochures et des fiches de conseils, à différents groupes et organismes locaux, dont des centres de traitement pour enfants, les conseils scolaires, les centres de ressources communautaires, les cliniques juridiques, l'Association canadienne de santé mentale et l'Institut national canadien pour les aveugles.

Engagement :

Le ministère révisera le curriculum de formation du POSPH afin d'inclure les directives et les méthodes révisées du POSPH touchant les pouvoirs discrétionnaires du personnel en matière de respect des besoins individuels des clients.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation. Les phases I et II sont terminées; la phase III sera traitée au cours de l'année qui vient.

Mesures et calendrier :

- Les phases I et II de la formation sur les directives du POSPH ont été révisées et intégrées au module de formation du POSPH qui a été donné à tous les membres du personnel du POSPH au cours de l'année.
- Les gestionnaires de programme du POSPH ont également avisé le personnel de tenir compte de l'obligation qu'a le ministère de répondre aux besoins de services des clients handicapés.

Engagement :

Le ministère examinera les options consistant à offrir les formulaires, lettres et autres renseignements par écrit sur le POSPH, dans des formats accessibles.

État d'avancement : engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier :

- Un document présentant les option disponibles pour les communications avec les clients par courriel a été préparé et est présentement en cours d'évaluation.
- Les bureaux du POSPH utilisent fréquemment des disquettes ou des documents en gros caractères dans les communications avec les clients qui demandent cette adaptation. D'autres formats, comme le braille, sont également fournis sur demande.

Engagement :

Le ministère effectuera une évaluation ergonomique du logiciel du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS), afin de cerner les obstacles éventuels ou les problèmes de santé et de sécurité pour le personnel. Le SGMPS est une base de données concernant les programmes d'aide sociale.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesure et calendrier :

L'évaluation ergonomique du SGMPS s'est terminée en avril 2004.

Autre réalisation :

Le MSSC a signé l'Entente de principe Canada/Ontario relative au marché du travail pour les personnes handicapées. En vertu de l'entente, les programmes qui facilitent l'accès des personnes handicapées à l'emploi font l'objet d'un partage des coûts à parts égales entre le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario. Ainsi, les personnes présentant un large éventail de handicaps pourront en bénéficier, si elles souffrent notamment de déficiences physiques, de déficiences développementales, de difficultés d'apprentissage, de maladies mentales ou de déficiences sensorielles comme de déficiences auditives ou visuelles.

État d'avancement : engagement réalisé

Mesures et calendrier :

- Les négociations sont en cours depuis 2002 et ont conduit à la signature de l'entente le 3 mai 2004.
- Les organisations nationales et provinciales représentant ou servant les personnes handicapées ont été consultées tout au long des négociations.

Autre réalisation :

Le MSSC a annoncé un relèvement des paiements d'aide sociale aux personnes admissibles qui bénéficient du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Ce sont les premières augmentations des prestations d'aide sociale et du POSPH depuis 1993.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Le 18 mai 2004, le gouvernement de l'Ontario a annoncé une augmentation de trois pour cent de la prestation de base et de l'allocation de logement maximale pour les personnes et les familles qui reçoivent de l'aide sociale.
- Le gouvernement accordera le plus rapidement possible un soutien financier supplémentaire aux personnes et aux familles admissibles qui reçoivent de l'aide sociale. En attendant la mise en œuvre des augmentations, les bénéficiaires de l'aide sociale recevront deux versement forfaitaires spéciaux à l'automne 2004.

Autre réalisation:

Le MSSC a rétabli l'allocation alimentaire pour les femmes enceintes qui reçoivent de l'aide sociale afin d'aider à donner aux enfants le meilleur départ possible dans la vie.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

À compter du 25 juin 2004, une allocation alimentaire de 40 $ par mois (50 $ si une diète sans produits laitiers est requise) aux femmes enceintes qui participent au programme Ontario au travail ou au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Réalisations du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse entre septembre 2003 et septembre 2004

Engagement :

Le ministère rendra le site Intranet accessible (un site Web interne du ministère auquel tout le personnel a accès).

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Le site Intranet du ministère des Service à l'enfance et à la jeunesse est conforme aux exigences de la LPHO.
- Les nouveaux documents sur le site font l'objet d'un examen pour en assurer la conformité aux normes d'accessibilité.

Engagement :

Le ministère fera des recherches et concevra un outil (p. ex., liste de contrôle) sur l'accessibilité pour un processus interministériel d'élaboration des politiques destiné aux enfants ayant des besoins particuliers complexes.

État d'avancement : engagement reporté en raison des changements organisationnels et des changements associés à la création du MSEJ.

Autre réalisation :

La division des Services de justice pour la jeunesse (SJJ) du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse procède à une évaluation de chacun des adolescents qui s'intègre au système de garde fermée pour les jeunes de 16 et 17 ans afin de déterminer les besoins individuels, y compris les besoins reliés à un handicap, s'il y a lieu. Cette information est intégrée au plan individuel de gestion du dossier et un plan de programme a été élaboré afin de traiter les éventuels obstacles.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

Tous les adolescents qui s'intègrent au système de garde font l'objet d'une évaluation individuelle des besoins, notamment des besoins associés à un handicap, le cas échéant, et les adaptations nécessaires sont recensées dans le plan individuel de gestion du dossier.

Autre réalisation :

La division des SJJ a formé un comité spécial chargé de recenser et d'analyser les enjeux systémiques, dont les obstacles pour les adolescents handicapés. Le comité est autorisé à formuler des recommandations pour le financement des besoins particuliers.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Le comité formule des recommandations de financement pour les adolescents qui ont besoin de services particuliers en raison d'un handicap, par exemple les services d'un interprète ou de publications sous un autre format.
- Le comité sert également de point central pour la détermination et l'élimination des obstacles systémiques auxquels peut être confronté un adolescent handicapé.

Autre réalisation :

La division des Services de justice pour la jeunesse (SJJ) du MSEJ joue un rôle actif au sein du Comité consultatif interministériel de l'Ontario (CCIO), un comité provincial à direction communautaire qui répond aux besoins des enfants et des adolescents qui se situent entre les champs d'intervention des différents secteurs. Le comité répond aux besoins des enfants et des adolescents présentant des handicaps multiples ou complexes, le cas échéant.

État d'avancement : engagement permanent

Mesures et calendrier :

- Les SJJ continueront de jouer un rôle important au sein du CCIO.
- Le MSEJ maintiendra également son fonds dédié pour répondre aux recommandations du CCIO.

Engagements et stratégies pour 2004-2005

Le MSSC et le MSEJ poursuivront leurs efforts pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles. La réalisation des initiatives suivantes est prévue pour la période de septembre 2004 à septembre 2005 et au-delà.

Exigences législatives

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ sont fermement engagés à apporter des améliorations stratégiques et continues à l'accessibilité dans le cadre du processus de planification de l'accessibilité. Les deux ministères continueront de repérer, prévenir et éliminer les obstacles dans tous les secteurs et dans tous les aspects de notre travail.

Mesures à prendre :

- Les employées et employés du MSSC et du MSEJ continueront d'être encouragés à faire valoir leurs préoccupations et suggestions en matière d'accessibilité à leurs gestionnaires, aux membres du comité sur la planification de l'accessibilité ou par l'entremise de l'adresse de courriel confidentielle.
- Les ministères établiront un mécanisme d'examen et de surveillance des suggestions faites par l'entremise de l'adresse de courriel confidentielle afin de faire en sorte que les commentaires et suggestions soient pris en compte.
- Les ministères communiqueront à l'ensemble de leur personnel, par l'entremise d'une nouvelle brochure, l'information sur les droits et les responsabilités en vertu de la LPHO à l'égard des installations à l'intention des employés, des candidats, des clients et des membres du public. La brochure sera intégrée aux programmes d'orientation et lancée sur le site Intranet de l'accessibilité. La mise en œuvre débutera en octobre 2004.
- La Direction des communications et de la commercialisation et la Direction des ressources humaines assureront l'entretien et la mise à jour des sites Web de l'accessibilité sur les intranets des deux ministères.
- La Direction des ressources humaines examinera la possibilité d'établir une communauté de pratiques d'accessibilité dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. L'objectif sera de partager les idées, l'information et les pratiques exemplaires et de collaborer à l'élaboration des outils, des guides et des produits.
- Les ministères continueront de consulter la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ continueront d'améliorer l'accessibilité de leurs établissements et de leurs bureaux.

Mesures à prendre :

- Les deux ministères appliqueront les nouvelles lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle du gouvernement de l'Ontario dès qu'elles auront été publiées par la Société immobilière de l'Ontario.
- Les ministères continueront de considérer à des fins de location que les locaux répondant aux exigences d'aménagement sans obstacle du Code du bâtiment de l'Ontario, édition de 1997.
- Les travaux de construction ou de rénovation requis pour accommoder les employés handicapés continueront d'être réalisés sur une base prioritaire par l'unité de planification de l'aménagement qui s 'occupe des deux ministères.
- Les obstacles dans les bureaux et les immeubles continueront de faire l'objet d'une évaluation, un degré de priorité leur sera assigné et ils seront ajoutés à la liste des travaux à faire.
- Les bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui s'occupent principalement des personnes handicapées, ont entrepris de mettre en œuvre le modèle de bureau proposé à mesure que les bureaux sont rénovés ou relocalisés. Le modèle intègre un large éventail de caractéristiques physiques d'accessibilité, qui excède les exigences du Code du bâtiment.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

Un questionnaire sur la planification de l'accessibilité sera distribué dans tous les établissements du MSEJ afin d'aider au repérage des obstacles pour les personnes handicapées et au recensement des solutions possibles.

Mesure à prendre :

Développer le questionnaire et le faire remplir par les responsables de l'application de la LPHO dans chaque division. Les réponses seront utilisées pour établir les priorités de 2005 et élaborer une stratégie afin d'empêcher l'apparition de nouveaux obstacles.

Calendrier : mars 2005

Engagement :

Mettre en oeuvre les lignes directrices concernant la mise en oeuvre des dispositions sur l'approvisionnement de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Le personnel du ministère continuera de tenir compte de l'accessibilité dans les activités d'approvisionnement. Des modalités formelles seront communiquées au personnel afin d'assurer la conformité et l'uniformité.

Mesure à prendre :

La Direction de la planification des affaires et de la gestion des activités informera l'ensemble des membres du personnel qu'ils ont la responsabilité d'appliquer les lignes directrices.

Calendrier : engagement en cours de réalisation

Engagement :

Le Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les ressources humaines élaborera un ensemble de critères sur la connaissance des enjeux liés à l'accessibilité pour les demandes de propositions (DP) adressées aux fournisseurs inscrits de biens et service en information et technologie de l'information.

Mesure à prendre :

Le Groupement élaborera des critères pour les DP exigeant des fournisseurs potentiels qu'ils démontrent leur connaissance des technologies d'assistance, des caractéristiques d'accessibilité et des principes de conception accessible dans les secteurs du matériel informatique, de la configuration, des licences d'utilisation, des mises à niveau et des ressources d'ordinateur de bureau.

Calendrier : Les DP à l'intention des fournisseurs inscrits de biens et services d'information et de technologie de l'information devrait être prête en novembre 2004.

Engagement :

Les sites Internet du MSSC et du MSEJ continueront de satisfaire aux exigences d'accessibilité de la LPHO.

Mesures à prendre :

- Sur une base continue, le webmestre s'assurera que tous les nouveaux documents affichés sur les sites Web Intranet répondent aux normes d'accessibilité.
- D'ici décembre 2004, la Direction des communications et de la commercialisation créera également des pages Web décrivant les caractéristiques d'accessibilité du site Web Intranet de chacun des deux ministères et fournissant certains renseignements sur l'utilisation des caractéristiques d'accessibilité par l'entremise d'un fureteur Internet.
- D'ici décembre 2004, la Direction des communications et de la commercialisation créera également des pages Web donnant la liste de tous les numéros de téléphone ATS et les affichera sur les sites Web Intranet du MSSC et du MSEJ.

- Le Portail d'information sur les services à l'enfance, un nouveau site Web offrant un accès par guichet unique à l'ensemble des services à l'enfance et à la jeunesse offerts par le gouvernement de l'Ontario, fera l'objet d'un examen visant à confirmer que les numéros ATS du MSEJ sont d'accès facile.

- Le Portail d'information sur les services à l'enfance répond aux exigences d'accès facile de la LPHO et les nouvelles pages continueront d'être évaluées pour assurer leur conformité à ces exigences.

Calendrier : même que ci-dessus

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ continueront d'offrir les publications ministérielles officielles dans d'autres formats sur demande. Les ministères mettront également sur pied des initiatives afin de rendre d'autres documents disponibles dans des formats de substitution, tel qu'indiqué ci-dessous.

Mesures à prendre :

- Les deux ministères continueront de répondre aux demandes de diffusion sous formats de substitution des publications officielles.
- Les ministères continueront de publier de nombreux documents, brochures, formulaires et publications sur les sites Web Internet, qui sont entièrement accessibles.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

Le MSEJ et le MSSC s'engagent fermement à répondre aux besoins d'adaptation individuels des employés et des candidats handicapés.

Mesures à prendre :

- Le MSSC et le MSEJ continuent d'appliquer la politique sur l'accommodation de l'emploi du Secrétariat du Conseil de gestion, qui exige des gestionnaires qu'ils répondent aux besoins individuels des employés et des candidats à l'égard des obstacles reliés au travail.
- Les deux ministères continueront de répondre aux questions et aux plaintes en matière de discrimination par l'entremise d'un coordonnateur de la Prévention de la discrimination et du harcèlement au travail (PDHT) et de plusieurs conseillers PDHT volontaires.
- D'ici décembre 2004, la Direction des ressources humaines communiquera les résultats du sondage sur l'accessibilité dans le processus de recrutement au réseau des ressources humaines, un groupe de professionnels des RH des deux ministères. Les membres du groupe travailleront ensemble pour établir les prochaines étapes.

- D'ici mars 2005, la Direction des ressources humaines examinera la possibilité d'établir une approche globale pour la fonction publique de l'Ontario en matière d'embauche de conseillers en ergonomie. La possibilité d'établir des partenariats avec le Secrétariat du Conseil de gestion et d'autres ministères sera examinée.
- Le rapport final d'une évaluation ergonomique de la technologie modèle de prestation des services, utilisé par le personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées du MSSC, est en cours d'examen et un plan d'action sera préparé d'ici novembre 2004.

Calendrier : comme ci-dessus

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ feront en sorte que l'ensemble des gestionnaires et des superviseurs des deux ministères suivent la formation en ligne sur la LPHO.

Mesures à prendre :

Durant le processus d'orientation, informer tous les nouveaux gestionnaires et superviseurs de l'obligation de suivre la formation en ligne sur la LPHO.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ continueront de s'assurer que les projets des programmes d'immobilisations subventionnés répondent aux normes d'accès facile du Code du bâtiment de l'Ontario de 1997.

Mesures à prendre :

Les propositions de projets devront continuer d'exiger un engagement à répondre aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario.

Calendrier : engagement permanent

Lois et règlements

Engagement :

Durant tout le processus de consultation à l'échelle du ministère, aucune loi et aucun règlement n'ont été répertoriés en vue de l'analyse des obstacles durant l'exercice en cours. À l'avenir, le ministère déterminera les lois ou règlements devant faire l'objet d'une analyse des obstacles dans le cadre du cycle normal de planification des activités.

Mesures à prendre :

Continuer d'examiner les lois et les règlements pertinents en vue de déterminer, le cas échéant, les lois ou règlements devant faire l'objet d'une analyse des obstacles dans le cadre du cycle normal de planification des activités.

Calendrier : engagement permanent

Politiques

Engagement :

La Division de l'aide sociale et de la préparation à l'emploi préparera une liste de contrôle pour l'élaboration des politiques, avec des critères permettant de prévenir la création d'obstacles dans les nouvelles politiques et les modifications aux règlements.

Mesures à prendre :

Élaborer une liste de contrôle et informer tous les analystes des politiques de la division de la nécessité d'utiliser la liste de contrôle.

Calendrier : La liste de contrôle pour l'élaboration des politiques sera mise en oeuvre d'ici septembre 2005.

Engagement :

La Direction des services communautaires (DSC) de la Division des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle du MSSC fera en sorte que tous les projets de révision de programme initiés dans le cadre du processus d'élaboration des politiques incluent une prise en compte des enjeux sur l'accessibilité et les obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées.

Mesure à prendre :

Tous les projets de révision de programme de la DSC (par exemple les projets touchant la violence faite aux femmes et les politiques relatives aux interprètes et aux intervenants) devront comprendre un relevé des obstacles et des problèmes d'accessibilité, le cas échéant.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

La Direction des politiques en matière de déficience intellectuelle (DPD) de la Division des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle du MSSC devra faire en sorte que les initiatives de politique et de programme découlant de la transformation du système des services de politiques en matière de déficience intellectuelle incluent une prise en compte des enjeux sur l'accessibilité et les obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées.

Mesure à prendre :

Toutes les initiatives de politique et de programme devront assurer le repérage, l'évaluation et la prise en compte des enjeux reliés à l'accessibilité.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

La Division des services de justice pour la jeunesse du MSEJ examinera les politiques, les procédures et les normes relatives à la gestion des adolescents suicidaires dans les établissements de garde fermée et de détention.

Mesures à prendre :

- Les normes intégrées et les éléments obligatoires de la gestion du dossier des jeunes suicidaires seront mis en œuvre et s'appliqueront aux adolescents gardés dans les établissements de garde fermée et de détention.
- La politique révisée sera communiquée à l'ensemble du personnel.

Calendrier : mars 2005

Programmes et services

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ assureront une réponse efficace aux appels reçus sur les lignes ATS.

Mesures à prendre :

- D'ici novembre 2004, les résultats du sondage ATS menés en 2003-2004 seront communiqués à tous les bureaux pertinents, à titre de renseignements et pour guider leurs activités.
- D'ici décembre 2004, le projet de guide sur les lignes ATS sera révisé pour tenir compte des commentaires reçus et affiché sur les sites Web Intranet des deux ministères.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ mettront la liste de contrôle sur les réunions accessibles à la disposition de tous les membres de leur personnel.

Mesure à prendre :

D'ici janvier 2005, la liste de contrôle sera affichée sur le site Web Intranet de l'accessibilité et les membres du personnel seront informés de sa présence.

Calendrier : voir ci-dessus

Engagement :

Le MSSC s'assurera que tous les membres du personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) recevront la formation sur la sensibilisation, l'accessibilité et l'imputabilité en temps opportun et que la formation sera assurée de manière uniforme.

Mesures à prendre :

- La formation sera donnée sur une base trimestrielle et à Queen's Park plutôt que dans le cadre de séances régionales.
- Les organisations regroupant et servant les personnes handicapées continueront d'être invitées à participer à la formation, par des exposés ou autrement.

Calendrier : les séances seront tenues sur une base trimestrielle.

Engagement :
Un plan de mise en œuvre sera élaboré pour les lettres générées par le système POSPH du MSSC qui ont été révisées afin d'en améliorer le ton et la clarté et les rendre plus conviviales pour les clients.

Mesure à prendre :
La division de la gestion des programmes du MSSC élaborera le plan de mise en œuvre.

Calendrier : automne 2004

Engagement :
Le MSSC continuera d'améliorer les liens entre les bureaux du POSPH et les organismes et intervenants locaux.

Mesures à prendre :
- Les bureaux du POSPH du MSSC seront invités à communiquer les modalités appliquées pour l'établissement des liens au cours de l'année écoulée; cette information sera utilisée afin de préparer un recueil des pratiques exemplaires dans l'établissement et le maintien des liens avec les organismes et les intervenants communautaires. Le recueil sera transmis à tous les bureaux.
- Les liens avec les organismes locaux seront intégrés aux pratiques d'affaires normales des bureaux locaux du POSPH.

Calendrier : Le recueil des pratiques exemplaires sera distribué d'ici janvier 2005. Les efforts des bureaux locaux en vue de maintenir les liens seront continus.

Engagement :
Le MSSC examinera la possibilité de communiquer par courriel avec les clients du POSPH. Un plan de mise en œuvre sera élaboré.

Mesures à prendre :
- Évaluer les options offertes pour correspondre par courriel avec les clients du POSPH.
- Élaborer un plan de mise en oeuvre.

Calendrier : septembre 2005

Engagement :

Le MSSC poursuivra l'examen des processus de l'Unité de décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées afin de repérer les obstacles à l'accessibilité par les candidats au POSPH.

Mesures à prendre :

- L'examen des processus de l'unité et la formulation de recommandations sur l'élimination des obstacles et l'amélioration du service à la clientèle se poursuivront.
- À partir de l'évaluation du projet d'examen interne de l'unité, le MSSC fera de la stratégie une pratique d'affaires courante..

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

Le ministère poursuivra l'examen de la prestation des services du POSPH afin d'assurer l'évaluation et l'amélioration continues du service à la clientèle.

Mesure à prendre :

L'examen de la prestation de services du POSPH se poursuivra tout au long de l'année et un plan d'action sera préparé.

Calendrier : Un plan d'action sera préparé d'ici septembre 2005.

Engagement :

Le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille, qui relève de la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, continuera d'offrir des services d'assistance aux enfants sourds ou malentendants en Ontario d'une manière qui tient compte des besoins de la communauté sourde. Le bureau continuera également de répondre aux besoins des enfants et des adolescents aveugles et qui éprouvent des difficultés d'apprentissage, des enfants et des adolescents ayant des besoins particuliers ou des déficiences physiques, intellectuelles ou médicales.

Mesures à prendre :

- Continuer d'offrir aux enfants les services d'un assistant qui parle la langue des signes et qui peut être joint directement par le système ATS.
- Continuer d'offrir des services d'assistance aux enfants présentant d'autres formes de handicaps et à leurs familles.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :
Évaluer l'accès téléphonique dans les établissement de garde de la justice pour la jeunesse pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Mesure à prendre :
Recenser et examiner les lignes ATS dans les établissements de garde du système de justice pour la jeunesse.

Calendrier : septembre 2005

Engagement :
Examiner l'accès téléphonique dans les bureaux régionaux de la Division des services de justice pour la jeunesse du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Mesure à prendre :
Recenser et examiner les lignes ATS dans les bureaux régionaux de la Division.

Calendrier : septembre 2005

Pratiques

Engagement :
Le Groupement de l'information et de la technologie de l'information, qui dessert le MSSC et le MSEJ, élaborera une stratégie visant à intégrer la planification de l'accessibilité de l'information et de la technologie de l'information dans les services offerts par le groupement aux clients ministériels.

Mesures à prendre :
- D'ici le 31 décembre 2004, les conseillers d'affaires du groupement établiront avec les secteurs d'activités du ministère un mécanisme pour aider à signaler et traiter les questions d'accessibilité de l'information et des technologies de l'information.
- Sur une base continue, le groupement travaillera avec les clients des deux ministère au repérage des enjeux d'accessibilité associés aux systèmes d'information.

Calendrier : voir ci-dessus

Engagement :

Le MSSC et le MSEJ s'assureront que le programme de formation à la planification fondée sur les résultats comprendra une formation appropriée à la LPHO pour le personnel des deux ministères.

Mesures à prendre :

- À l'automne 2004, examiner le module de formation actuel du POSPH et les documents connexes et les réviser afin d'y inclure le nouveau processus de planification fondé sur les résultats.
- Sur une base continue, les conseillers d'affaires du groupement s'assureront que les considérations relatives à l'accessibilité de l'information et des technologies de l'information sont incluses dans les soumissions de planification fondée sur les résultats.

Calendrier : voir ci-dessus

Engagement :

Transmettre l'information sur les sensibilités aux parfums dans les lieux de travail aux gestionnaires des deux ministères.

Mesure à prendre :

Préparer un document sommaire sur les pratiques exemplaires de gestion de l'adaptation à la sensibilité aux parfums dans les lieux de travail et informer tous les gestionnaires que cette information est disponible.

Calendrier : avril 2005

Engagement :

La Division des services de justice pour la jeunesse du Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse continuera de jouer un rôle actif au sein du Comité consultatif interministériel de l'Ontario (CCIO), un comité provincial à direction communautaire qui répond aux besoins des enfants et des adolescents.

Mesure à prendre :

Continuer à participer aux travaux du comité consultatif interministériel de l'Ontario.

Calendrier : engagement permanent

Engagement :

La Division des services de justice pour la jeunesse du Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse examinera ses pratiques et ses procédures en matière d'évaluation et de détermination des adolescents présentant des besoins particuliers.

Mesure à prendre :

Déterminer si les pratiques et les procédures actuelles devraient s'étendre à l'ensemble des établissements de garde (foyers d'accueil et établissements de garde fermée).

Calendrier : projet sur plusieurs années

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sont toujours les bienvenus.

Renseignements généraux :
À Toronto : 416 325-5666.
Ligne sans frais, de tout l'Ontario : 1 888 789-4199.
Numéro ATS : 1 800 387-5559.
Courriel : mcssinfo@gov.on.ca

Sites Web des ministères :
Ministère des Services sociaux et communautaires: www.MSSC.gov.on.ca
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse: www.children.gov.on.ca

La Direction des ressources humaines coordonne les activités de planification de l'accessibilité pour les deux ministères. Vous pouvez transmettre vos questions ou vos commentaires à :
Linda MacQueen
Directrice par intérim, Direction des ressources humaines
Téléphone : 416 327-4755
Numéro ATS : 416 327-4817
Courriel : linda.macqueen@css.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, à : http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html. Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité, et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-3230

This document is available in English.